



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de Cobranza y Morosidad de los Clientes en la Empresa
Industrias Jhomeron S.A, comas 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Blas Arrellan, Evelyn Rocio (ORCID: 0000-0002-0794-3875)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2019

Dedicatoria

Con mucho cariño a mis padres que son el motor de vida, que con su esfuerzo y su dedicación y el apoyo incondicional que siempre me brindan.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a dios por darme las fuerzas de seguir adelante brindándome salud y tranquilidad.

A mis padres Silveria y Pompeyo por su apoyo incondicional y por sus consejos de seguir adelante y no rendirme en el camino.

A mi profesor Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel por sus observaciones y criterios para el desarrollo de esta investigación.

A mis amigos Joao, Jefferson y Leonardo que me brindaron un poco de su tiempo y conocimientos apoyándome en esta etapa de investigación.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	i
Agradecimiento	iii
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1 Tipo y Diseño de la Investigación	10
2.2 Operacionalización de Variables	11
2.3 Población y muestra	15
2.4 Tecnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	17
2.6 Metodos de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIÓN	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa industrias jhomeron S.A, Comas, 2019. Con dicho propósito se ha tomado en cuenta los aportes de Coronel (2016): donde la morosidad se ve relacionadas al mal reparto de la cartera de clientes lo cual afecta las facturas por cobrar, por otro lado, la de Castillo y Cordova (2017): denuesta que la cartera de créditos se relaciona con la morosidad para ello propone un plan de planificación de cobranza y disminuir su facturas por cobrar. La población de estudio la conformaron 99 trabajadores de la empresa con un marco muestral que determinó una muestra de 79 trabajadores, mediante el método no probabilístico por conveniencia a quienes se les aplicó una encuesta con 20 preguntas para la recolección de los datos. La metodología utilizada comprendió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo- correlacional, de diseño no experimental-transversal. Los datos obtenidos fueron procesados en el SPSS statistics v. 25, se utilizó el estadístico descriptivo correlacional con mediciones no paramétricas realizado por la prueba de Kolgomorov Smirnov, arrojando un valor de $p=\text{sig}= 0,000$ para ambas variables determinando así trabajar el estadístico inferencial con el Rho de Spearman que arrojó correlación positiva alta entre las variables de estudio, es decir $p= ,948$ y la prueba hipótesis arrojó un nivel de significancia de 0,000 concluyendo así que se acepta la hipótesis de investigación, que si existe relación entre las variables mencionadas.

Palabras clave: Gestión de cobranza, morosidad, créditos, cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between Collection Management and the delinquency of the clients of the company industries jhomeron SA, Comas, 2019. For this purpose, the theories provided by Coronel (2016) have been taken into account : where delinquencies are related to the bad distribution of the client portfolio which affects the invoices receivable, on the other hand, that of Castillo and Cordova (2017): it denotes that the loan portfolio is related to delinquency for this purpose it proposes a collection planning plan and decrease your accounts receivable. The study population was made up of 99 employees of the company with a sample frame that determined a sample of 79 workers, using the non-probabilistic method for convenience to whom a survey was applied with 20 questions for data collection. The methodology used included a quantitative, applied type, descriptive-correlational, non-experimental-transversal design approach. The data obtained were processed in the SPSS statistics v. 25, the descriptive correlational statistic was used with non-parametric measurements performed by the Kolgomorov Smirnov test, yielding a value of $p = sig = 0.000$ for both variables thus determining to work the inferential statistic with Spearman's Rho that showed a high positive correlation between study variables, that is $p = .948$ and the hypothesis test showed a significance level of 0.000 concluding that the research hypothesis is accepted, that if there is a relationship between the mentioned variables.

Keywords: Collection management, delinquency, credits, accounts receivable.